



# HÔTEL DE LA MARINE

Réservation en ligne pour les groupes

TUTORIEL ET FAQ



**h**  
hôtel de  
la marine

CENTRE DES MONUMENTS NATIONAUX

# La réservation en ligne pour les groupes : tutoriel et FAQ

Page 1

Page 4

Page 5

Page 13

Page 15

Page 16

Page 17

# Qu'est ce que la réservation en ligne ?

Vous pouvez directement accéder au planning des réservations, sélectionner un créneau de visite libre et payer à l'avance l'entrée de votre groupe. Vous avez également la possibilité de poser jusqu'à 10 options jusqu'à 15 jours avant la date de votre visite.

## INFORMATIONS IMPORTANTES A CONSULTER AVANT TOUTE RESERVATION

### Modalités de réservation

#### Groupe adulte en visite libre au son du Confident

- Effectif minimal : 11 personnes
- Effectif maximal : 25 personnes.

Si votre groupe comprend, par exemple, 40 personnes, dépassant la limite maximale de 25 personnes par groupe, veuillez le diviser en plusieurs groupes. Vous avez la possibilité de réserver plusieurs créneaux de réservations, dans la limite des places disponibles.

**Attention :** afin d'éviter que le calendrier de vente affiche complet, il ne faut pas ajouter plus de 25 personnes au panier et effectuer une réservation distincte pour chaque sous-groupe.

#### Groupe adulte en visite avec un guide extérieur

- Effectif minimal : 11 personnes
- Effectif maximal : 20 personnes (hors guide).

Si votre groupe est de plus de 20 personnes, il sera nécessaire de diviser votre groupe et réserver un autre créneau de réservation avec un autre guide.

**Attention :** afin d'éviter que le calendrier de vente affiche complet, il ne faut pas ajouter plus de 35 personnes au panier et effectuer une réservation distincte pour chaque sous-groupe.

### Options et confirmation de créneaux

Possibilités de pré-réserver jusqu'à 10 créneaux avant de confirmer votre visite par le paiement en ligne.

Date de fin d'option : 15 jours avant la date de visite.

Pas d'option possible si la réservation est effectuée moins de 15 jours avant la date de visite.

### Modalités de paiement

Paiement uniquement par carte bancaire sur le site de la e-billetterie

Il ne sera pas possible de régler sur place le jour de la visite, en chèque, espèces ou carte bancaire.

### Validité des billets

Les billets sont uniquement valables à la date et au créneau réservés.

Ils ne sont **ni échangeables, ni remboursables**.

### Droit de parole

Votre groupe peut être accompagné de son propre guide. Pour ce faire, celui-ci doit être muni de sa carte de guide professionnel en cours de validité et porter de façon visible le badge qui l'autorise à conduire la visite.

# Qu'est ce que la réservation en ligne ?

## A votre arrivée au monument

Nous vous remercions de respecter l'horaire du créneau réservé et d'arriver **15 min avant le début de votre visite**. Un retard de 15 min sera toléré. Au-delà, nous nous réservons le droit de vous refuser l'accès en cas de forte affluence de visiteurs.

A votre arrivée à l'Hôtel de la Marine, le responsable du groupe doit se présenter à l'horaire convenu en billetterie et les billets doivent obligatoirement être distribués en amont à chaque participant.

Merci de présenter obligatoirement en billetterie les billets horodatés (imprimés ou au format numérique), pour une présentation individuelle en billetterie.

Les visiteurs sans billets ne seront pas autorisés à accéder au monument.

**Si vous êtes avez réservé une visite au son du Confident, ils vous seront remis par le personnel de la billetterie, sur présentation de vos billets d'entrée.**

## Confort de visite

L'accès au monument est réglementé par un **contrôle des sacs à l'entrée** des espaces de visite. Plus d'informations nous vous invitons à vous rendre sur notre site internet **[en cliquant ici](#)**.

Nous disposons de vestiaires, avec casiers, mais seuls les sacs aux dimensions de 40 x 40 cm max sont autorisés.

**Le monument ne dispose pas de service de consignes.** Les poussettes et trépieds sont interdits dans l'enceinte du monument.

L'Office du Tourisme de Paris répertorie les lieux de consignes dans la capitale, **[pour plus d'informations cliquez ici](#)**.

## Transports et accessibilité

Pour préparer votre venue en transports, consultez la page informations pratiques de notre site internet **[en cliquant ici](#)**.

Pour découvrir les services et offres de visite pour personnes en situation de handicap, consultez la rubrique « En situation de handicap » de notre site internet **[en cliquant ici](#)**.

## Contact et documentation

Service des réservations de groupes et professionnels du tourisme – Hôtel de la Marine  
**[groupe-hdm@monuments-nationaux.fr](mailto:groupe-hdm@monuments-nationaux.fr)**

Pour plus d'informations, rendez-vous sur notre site internet en cliquant sur les liens ci-dessous :

**[Rubrique Groupes adultes et professionnels du tourisme](#)**

**[Plateforme de réservation créneaux groupes adultes : e-billetterie pro](#)**

# Comment se connecter à la plateforme ?



## RDV sur notre site internet :

[www.hotel-de-la-marine.paris](http://www.hotel-de-la-marine.paris)

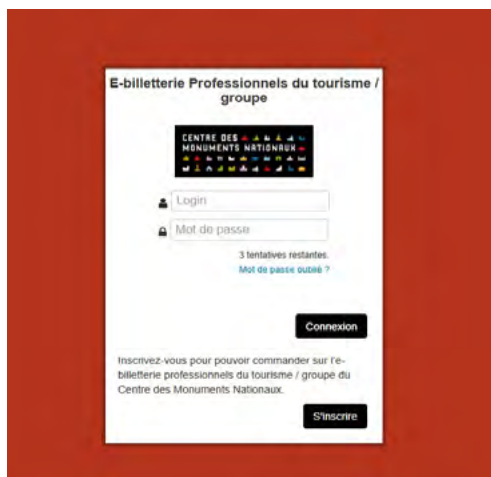
Cliquez sur :

1. Pour les pros
2. Groupes adultes et professionnels du tourisme
3. Billetterie pro

## Si vous n'avez pas de compte professionnel :

Créez votre compte sur l'e-billetterie professionnelle du CMN

**Attention :** les demandes de création de compte sont étudiées et validées manuellement, le délai de traitement est donc généralement d'une semaine. La justesse et la précision des informations transmises dans votre demande permettent de faciliter son traitement, merci de votre vigilance.



## Si vous avez déjà un compte professionnel :

Connectez-vous avec vos identifiants habituels sur l'e-billetterie professionnelle du CMN.

# Comment réserver son créneau de visite ?



**1 - Connectez vous avec vos identifiants sur l'e-billetterie professionnelle du CMN.**



**2 - Paramétrez votre compte :**

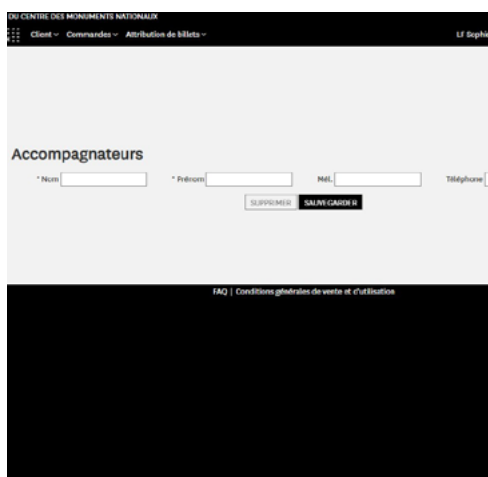
## OPTION A

**Vous ne serez pas présent le jour de la visite :**

Créez le profil de l'accompagnateur qui guidera le groupe, cliquez sur l'onglet **Client** puis **Créer/gérer un accompagnateur**.

## OPTION B

**Vous accompagnerez le groupe le jour de la visite :** passez directement à l'étape 5.



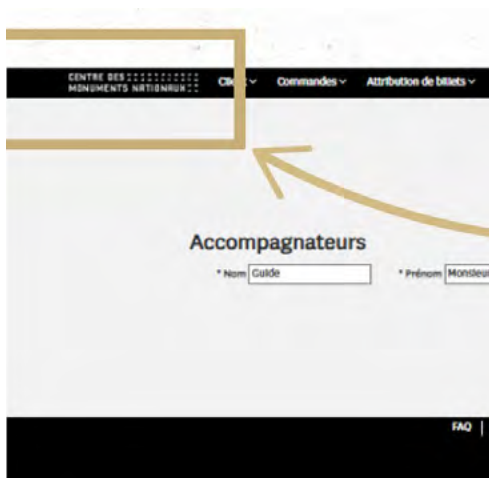
**3 - Renseignez les informations au sujet de l'accompagnateur du groupe :**

Indiquez nom / prénom / e-mail / téléphone mobile, puis cliquez sur **Sauvegarder**.

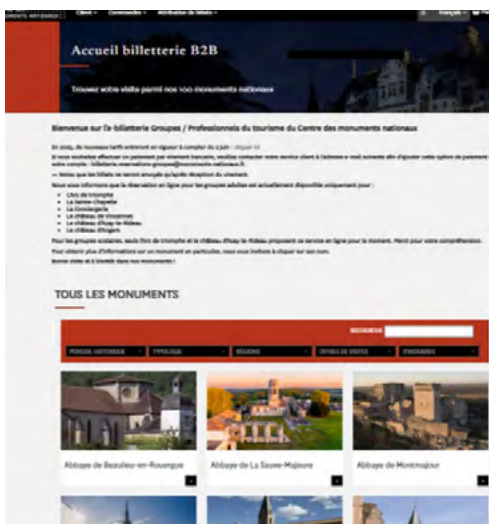
Ces informations nous permettent de contacter le groupe en cas d'urgence le jour J.

Ces éléments peuvent être supprimés ou modifiés à tout moment.

# Comment réserver son créneau de visite ?



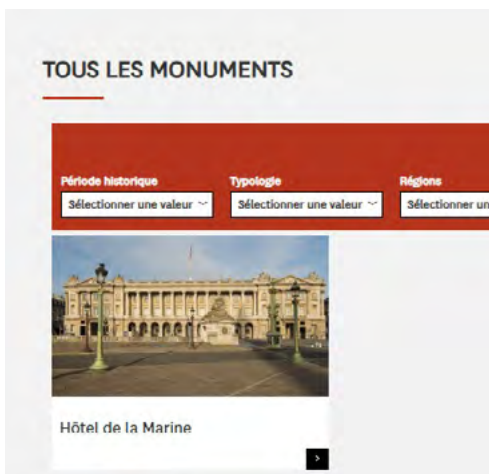
4 – Cliquez sur le logo Centre des monuments nationaux en haut à gauche pour retourner sur la page d'accueil



5 – Sur la page d'accueil, cherchez la vignette de l'Hôtel de la Marine

Sur cette plateforme vous retrouvez les différents monuments du CMN, faites défiler la page pour trouver la vignette Hôtel de la Marine.

Vous pouvez également utiliser la barre de recherche.



6 – Sélectionnez la vignette Hôtel de la Marine

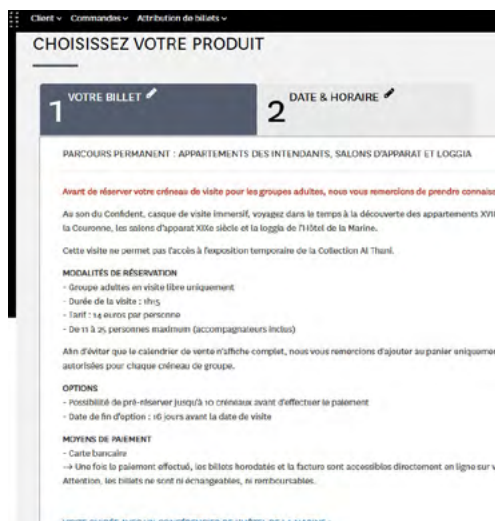
Cliquez sur l'image.

# Comment réserver son créneau de visite ?



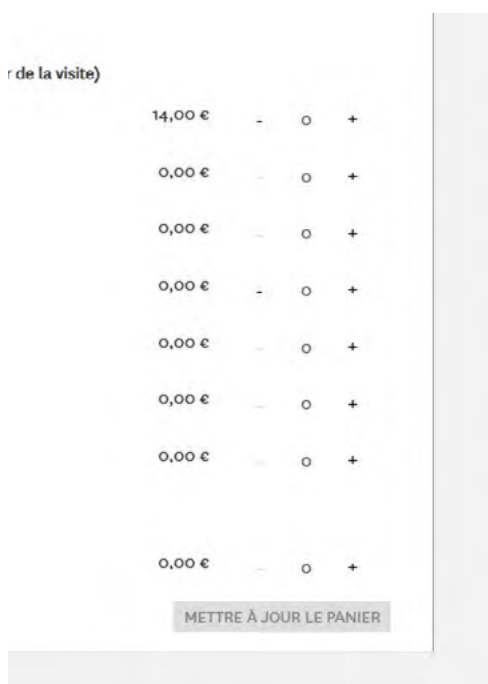
## 7 - Sélectionnez la vignette Visite libre - groupes adultes

Cliquez sur choisir.



## 8 - Lisez attentivement les conditions de ventes et de visite

**Attention :** la réservation d'un créneau de visite vaut pour acceptation de ces conditions. Ces conditions sont également disponibles à la page 3 de ce document.



## 9 - Ajoutez les prestations au panier

Cliquez sur **+** pour ajouter le nombre et le type de billets nécessaires. Il faut un billet pour chaque membre du groupe dont les accompagnateurs.

**Attention :** si vous êtes **plus de 25 personnes**, vous devez vous subdiviser en plusieurs sous-groupes et réserver plusieurs créneaux.

Afin d'éviter que le calendrier de vente affiche complet, **il ne faut pas ajouter plus de 25 personnes au panier** et effectuer une réservation distincte pour chaque sous-groupe.

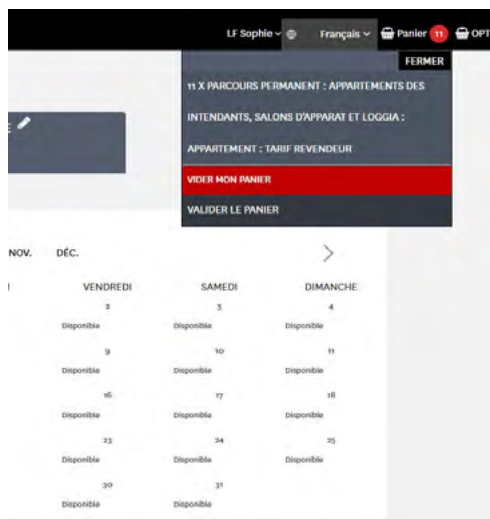
# Comment réserver son créneau de visite ?

Personnes) 0,00 € - 0 +

Mettre à jour le panier

## 10 – Cliquez sur Mettre à jour le panier

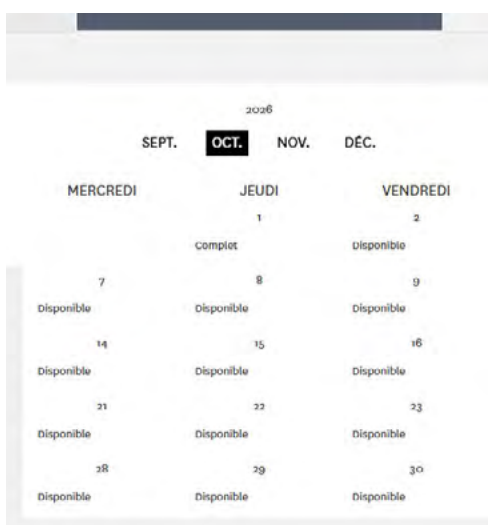
Pour valider l'ajout des prestations au panier.



## 11 – Vous êtes automatiquement redirigé vers le calendrier

Le contenu de votre panier reste visible en cliquant sur l'onglet **Panier** en haut à droite.

Si vous ne parvenez pas à voir l'intégralité de votre panier, vous devez réduire le zoom dans les paramètres de votre navigateur.

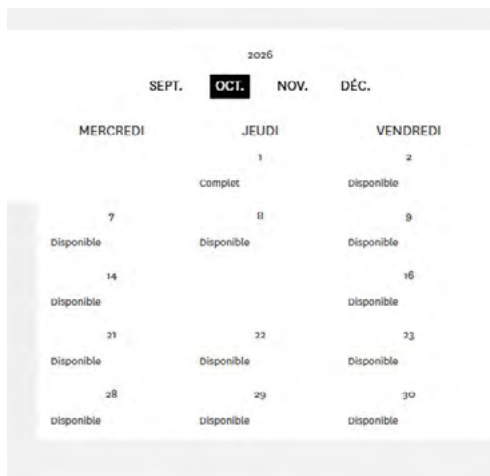


## 12 – Cliquez sur le mois puis le date souhaitée

Si une date est grisée c'est qu'elle est indisponible à la réservation ou que tous les créneaux sont réservés.

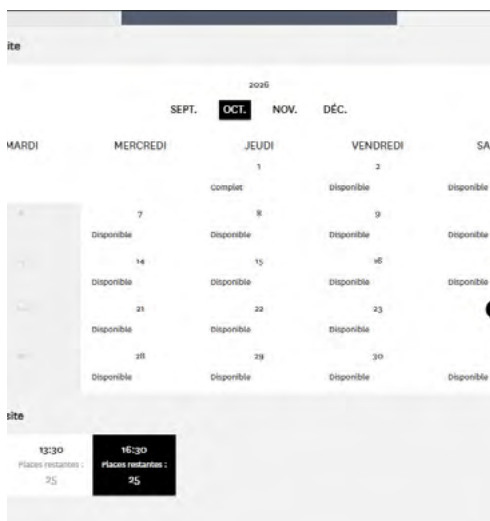
**Attention :** afin d'éviter que le calendrier de vente n'affiche **aucun créneau ou COMPLET**, il ne faut pas ajouter plus de 25 personnes au panier et effectuer une réservation distincte pour chaque sous-groupe.

# Comment réserver son créneau de visite ?



## 13 – Patientez pour que les créneaux horaires s'affichent puis cliquez sur le créneau souhaité

Si une date est grisée c'est qu'elle est indisponible à la réservation ou que tous les créneaux sont déjà réservés.



## 14 – Cliquez sur le créneau souhaité

Si un créneau ne s'affiche pas, cela signifie qu'il n'est pas disponible à la réservation.

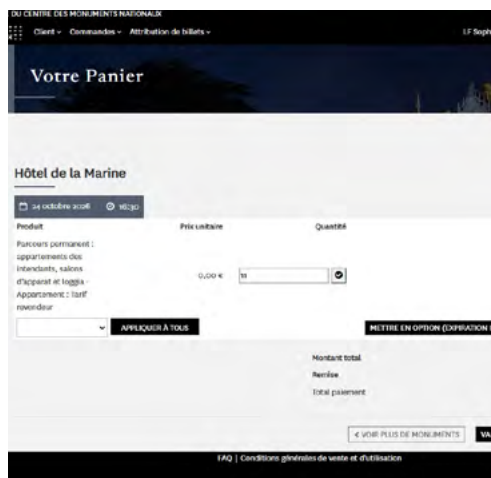
Si un créneau affiche **JAUGE INSUFFISANTE** ou **COMPLET**, cela indique qu'une partie ou la totalité des 25 places disponibles ont déjà été réservées.



## 15 – Une fenêtre s'affiche automatiquement à droite de la page, cliquez sur Valider la date

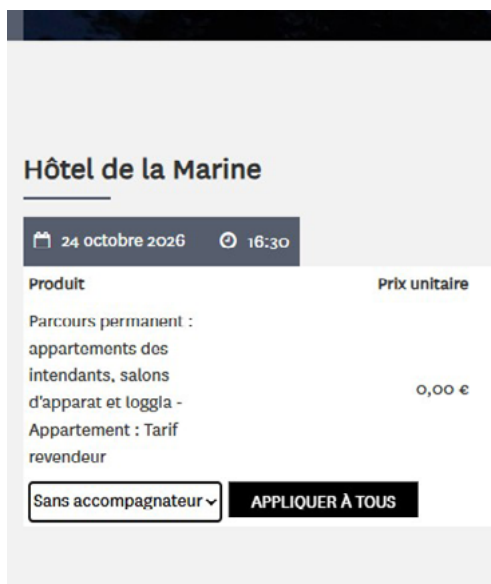
Cette fenêtre mentionne la date et le créneau sélectionnés.

# Comment réserver son créneau de visite ?



## 16 – Votre panier s’affiche automatiquement

Vous pouvez vérifier les prestations et le créneau réservés.



## 17 – Indiquez le référent du groupe

### OPTION A

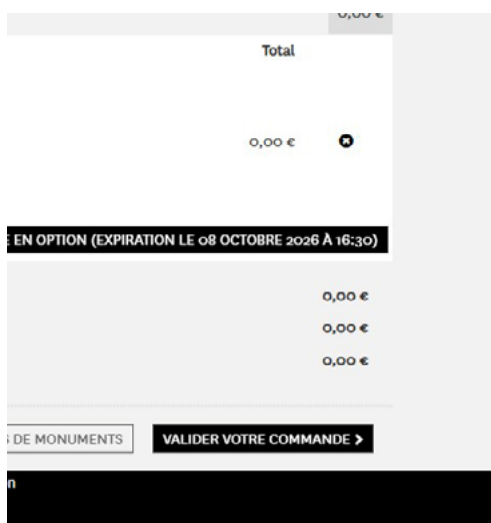
**Vous ne serez pas présent le jour de la visite :**

Cliquez sur la liste déroulante puis sélectionnez le profil de l'accompagnateur du groupe le jour de la visite et cliquez sur **Appliquer à tous**.

### OPTION B

**Vous accompagnerez le groupe le jour de la visite :**

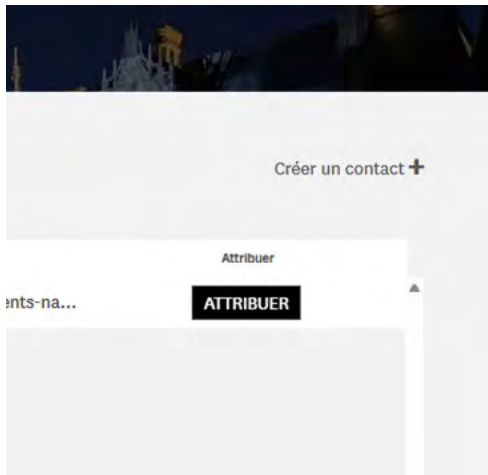
Cliquez sur la liste déroulante puis sélectionnez Sans accompagnateur et cliquez sur Appliquer à tous.



## 18 – Pour valider votre panier, cliquez sur Valider votre commande

**Attention :** si vous n'avez pas ajouté le profil d'un accompagnateur ou mentionné Sans accompagnateur, **vous ne pourrez pas valider votre panier.**

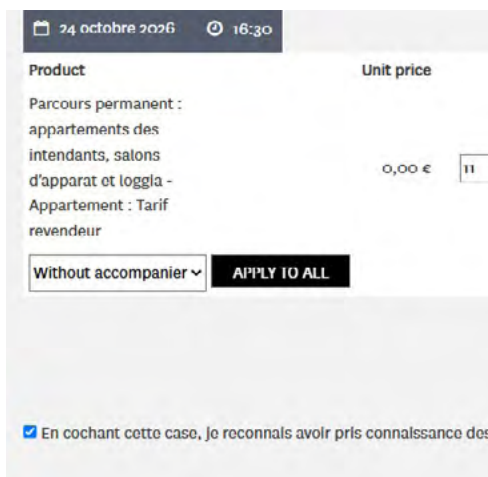
# Comment réserver son créneau de visite ?



## 19 – Sélectionnez un contact à qui envoyer les billets de la commande

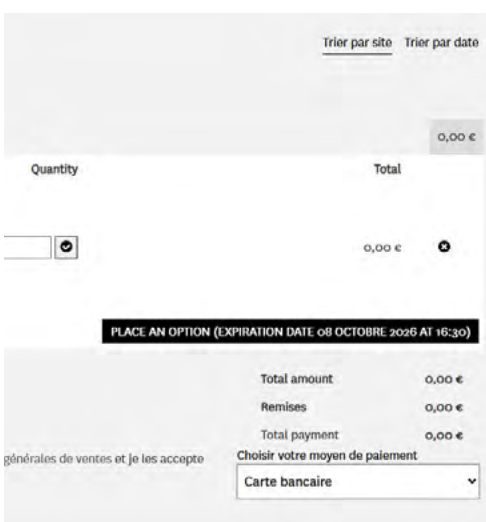
Cliquez sur **Attribuer**.

Cela indique que les billets d'entrée seront envoyés par mail à cette personne. Vous pouvez renseigner plusieurs profils en cliquant sur **Créer un contact**.



## 20 – Cochez cette case pour confirmer que vous avez lu et accepté les Conditions Générales de Vente

Les Conditions Générales de Vente sont disponibles [en cliquant sur le lien](#).



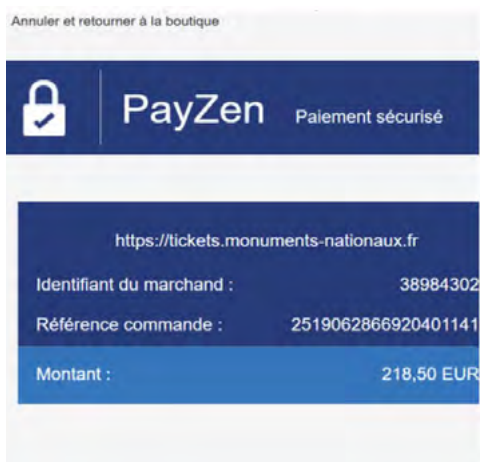
## 21 – Moyen de paiement

Vous souhaitez régler par carte bancaire **OU** vous avez déjà vos billets :

Sélectionnez **Carte bancaire** et cliquez sur **Suivant**.

**Attention :** si vous avez sélectionné la prestation **J'ai déjà un billet** et que le montant de votre panier est à zéro, il faudra quand même passer par cette étape, cela permettra de finaliser votre réservation, vous irez directement à l'étape 23.

# Comment réserver son créneau de visite ?



## 22 – Procédez au paiement

Vous réglez par carte bancaire via l'interface sécurisée.



## 23 – Vous recevez vos e-billets horodatés par mail

Conservez bien ces billets, ils seront à présenter le jour de votre visite pour accéder au monument.

# Comment poser une option ?

**Hôtel de la Marine**

24 octobre 2026 16:30

| Product                                                                                                      | Unit price | Quantity |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|----------|
| Parcours permanent : appartements des intendants, salons d'apparat et loggia - Appartement : Tarif revendeur | 0,00 €     | 11       |

Without accompagner **APPLY TO ALL**

☒ En cochant cette case, je reconnais avoir pris connaissance des Conditions générales de ventes

**CANCEL**

FAQ | Conditions générales de vente et d'utilisation

## Mettez au panier vos billets et sélectionnez un créneau de visite

Pour plus de détail sur la procédure consultez la rubrique **Comment réserver son créneau de visite** et les étapes 1 à 16.

**Total** 0,00 €

0,00 €

**METTRE EN OPTION (EXPIRATION LE 08 OCTOBRE 2026 À 16:30)**

|     |        |
|-----|--------|
| al  | 0,00 € |
|     | 0,00 € |
| ent | 0,00 € |

## Cliquez sur Mettre en option

À cette étape, la date de fin d'option est indiquée, elle est toujours fixée à 15 jours avant la date de visite.

**Attention :** si votre date de visite a lieu dans 15 jours ou moins, vous ne pourrez pas mettre votre réservation en option.

on de billets

Votre option a été enregistrée.

**VOIR PLUS DE MONUMENTS**

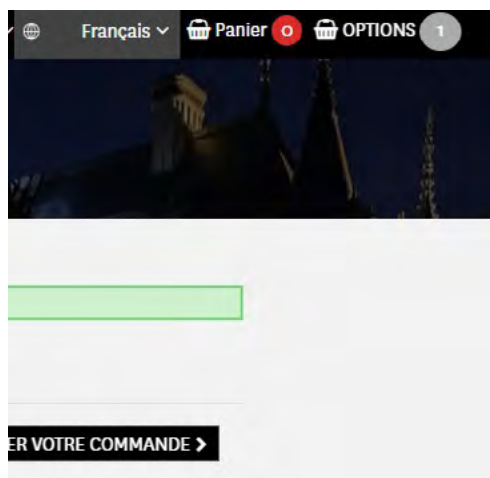
FAQ | Conditions générales de vente et d'utilisation

## Votre option est directement enregistrée

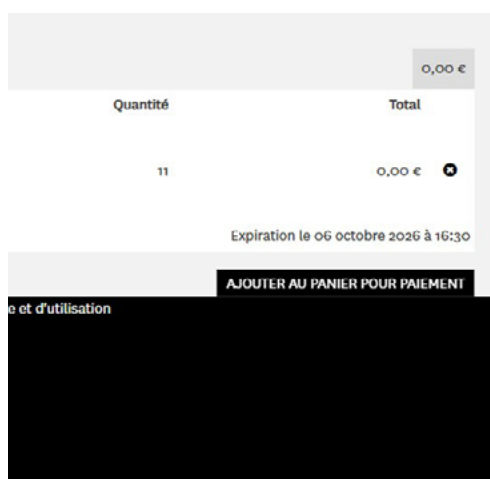
Elle sera gardée jusqu'à 15 jours avant la date de visite, passé ce délai et si vous ne validez par votre commande, elle est automatiquement annulée.

Vous pouvez la consulter à tout moment en cliquant sur l'onglet **Option**.

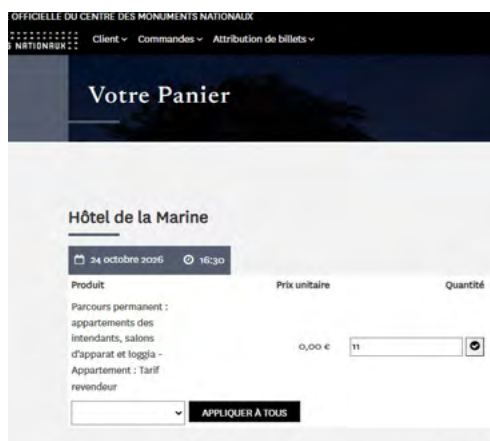
# Comment valider son option ?



Cliquez sur l'onglet Option



Cochez l'option souhaitée puis cliquez sur  
**Ajouter au panier pour paiement**



**Vous êtes automatiquement redirigé au panier, vous pouvez désormais finaliser votre réservation**

Pour plus de détail sur la procédure consultez la rubrique **Comment réserver son créneau de visite** et les étapes 16 .

# Comment modifier et annuler son option ?

| Prix unitaire | Quantité                    |
|---------------|-----------------------------|
| 0,00 €        | 11 <input type="checkbox"/> |

**Mettre en option**

Montant total  
Remise

## Pour modifier l'effectif

Il faut d'abord ajouter l'option à votre panier.

Une fois dans votre panier, vous pouvez ajuster les effectifs à la hausse – dans la limite des places encore disponibles – ou la baisse. Il suffit de modifier la quantité de places et de cliquer sur la coche valider.

Selon les délais, vous aurez la possibilité de payer immédiatement ou de remettre votre réservation en option.

| Prix unitaire | Quantité                    |
|---------------|-----------------------------|
| 0,00 €        | 11 <input type="checkbox"/> |

**Mettre en option**

Montant total  
Remise

## Pour annuler votre option

Cliquez sur la croix.

| Prix unitaire | Quantité                    |
|---------------|-----------------------------|
| 0,00 €        | 11 <input type="checkbox"/> |

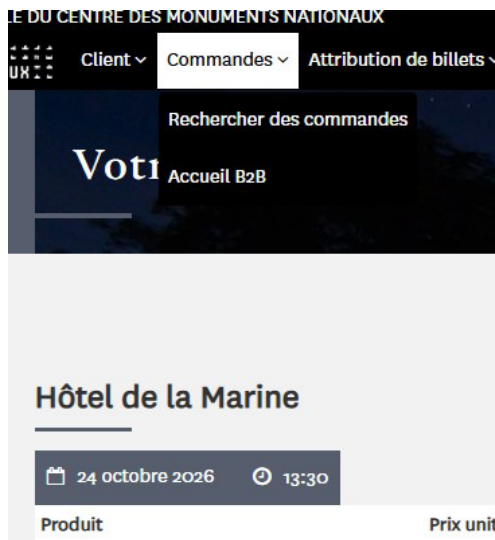
**Mettre en option**

Montant total  
Remise

## Pour changer de date ou de créneau

Il faut effectuer une nouvelle réservation et annuler l'option. Il n'est pas possible de modifier la date et ou le créneau d'une option déjà enregistrée.

# Annulation, facture et remboursement



## Comment récupérer ma facture ?

Cliquez sur l'onglet **Commandes** puis **Rechercher les commandes**

Choisissez une période de recherche ou notez votre Id, c'est-à-dire la référence de commande présente sur votre justificatif de vente

Cliquez sur le bouton **Rechercher**

Sélectionnez la commande concernée

Cliquez sur **Imprimer Justificatif** pour télécharger la facture



## Puis-je obtenir un remboursement si mon groupe ne peut plus venir ?

Les réservations directement effectuées sur l'e-billetterie pro. et confirmées par paiement ne sont pas remboursables.



## Et si le monument annule la visite ?

En cas d'annulation par le monument, si le paiement a été fait par carte bancaire, le remboursement sera automatiquement effectué dans un délai d'environ quatre semaines.

Ce dispositif ne s'applique qu'aux réservations effectuées directement en ligne sur l'e-billetterie pro.

Vous pouvez consulter l'intégralité de Conditions générales de ventes de la e-billetterie **en cliquant sur le lien.**

## Et le jour de la visite ?



**1 - Le référent du groupe se présente à l'accueil du monument à l'horaire réservé.**

L'accès se fait par le 2 place de la Concorde.



**2 - Le référent du groupe présente sa réservation (e-billets) à l'agent d'accueil.**

L'agent d'accueil demande l'effectif au référent, puis il vérifie le nombre, la date et l'horaires des e-billets.



**3 - L'agent d'accueil scanne les e-billets.**

Il vérifie l'affichage du scan et contrôle les justificatifs de gratuités s'il y en a.



**4 - Une fois les billets contrôlés, le groupe peut accéder à la visite du monument.**

# FAQ – Modalités de réservation

## **Jusqu'à quand peut-on réserver un créneau ?**

Les créneaux sont disponibles à la réservation en ligne jusqu'au jour même de la visite. Cela permet des réservations de dernière minute.

## **Mon groupe dépasse le nombre autorisé par créneau. Que faire ?**

Si votre groupe est plus nombreux que la capacité maximale (= 35 personnes), vous devez le diviser en sous-groupes et réserver plusieurs créneaux. Lors de la réservation, ajoutez au panier uniquement le nombre maximum autorisé par créneau (= 35 personnes) pour éviter que le calendrier n'affiche complet.

**Exemple :** votre groupe est composé de 40 personnes, 38 visiteurs et 2 guides. Votre groupe doit donc être subdivisé en deux sous-groupes. Il faut faire la réservation en deux temps :

1. Mettre au panier 19 billets d'entrée au tarif revendeur + 1 entrée pour le guide puis réserver un créneau (date + horaire).
2. Mettre de nouveau au panier 19 billets d'entrée au tarif revendeur + 1 entrée pour le guide puis réserver un autre créneau (date + horaire)

## **La plage horaire souhaitée n'est pas disponible**

Elle est soit déjà réservée, soit non ouverte aux groupes.

## **Dois-je réserver un billet pour l'accompagnateur ?**

Oui, qu'il bénéficie de la gratuité (guide conférencier ou accompagnateur d'un groupe > 20) ou non (groupe < 20), un billet est requis. Le guide conférencier devra présenter un justificatif à l'entrée.

## **Effectif minimum et maximum pour réserver ?**

Professionnels du tourisme : réservation possible dès 1 entrée payante.

Autres groupes (associations, entreprises, familles...) : minimum de 20 personnes payantes.

Maximum : 25 personnes par créneau. Au-delà, il faudra prévoir plusieurs sous-groupes.

## **Que se passe-t-il si le monument ferme exceptionnellement et annule votre visite ?**

En cas d'annulation par le monument, si le paiement a été fait par carte bancaire, le remboursement sera effectué automatiquement dans un délai d'environ quatre semaines.

Vous pouvez consulter l'intégralité de Conditions générales de ventes de la e-billetterie [en cliquant ici](#).

# FAQ – Billets et paiement

## **Format des billets**

Les billets sont envoyés par défaut au format PDF, avec un billet par personne (1 page A4 par billet). Une fois l'option activée par l'équipe :

1. Lors du paiement, sélectionnez paiement différé avec validation.
2. Vous pourrez ensuite télécharger un justificatif, comme pour une facture classique (plus de détails rubrique Annulation, facture et remboursement).
3. Les billets seront envoyés après réception du virement.

## **J'ai déjà des billets, puis-je réserver un créneau ?**

Oui. Contactez l'adresse : [groupe-hdm@monuments-nationaux.fr](mailto:groupe-hdm@monuments-nationaux.fr) pour activer l'option « J'ai déjà un billet ». Vous pourrez par la suite réserver votre créneau.

## **Validité des billets**

Les e-billets sont valables uniquement à la date et au créneau sélectionnés.

# FAQ – Assistance technique

## **Je n'arrive pas à finaliser ma commande, un message indique que tous les accompagnateurs ne sont pas renseignés**

Avant de valider votre commande, vous devez renseigner un accompagnateur :  
Cliquez sur l'onglet Client puis Créer/gérer un accompagnateur.  
Indiquez Nom / Prénom / e-mail. / téléphone mobile , puis cliquez sur Sauvegarder.  
Cette étape doit être faite avant de sélectionner l'option de visite

Si vous ne connaissez pas encore l'accompagnateur, vous pouvez créer un profil Guide Type ou Accompagnateur Type.

Ces informations nous permettent de contacter le groupe en cas d'urgence le jour J.

Ces éléments peuvent être supprimés ou modifiés à tout moment.

## **Attribution des billets**

Lors de la validation de la commande, vous devez attribuer les billets :

Soit à votre propre adresse e-mail (celle de votre compte pro) ;

Soit à un client, collègue ou guide Pour cela, cliquez sur Créer et ajoutez les coordonnées du destinataire. Les billets seront envoyés directement à cette personne.

## **Je n'arrive pas à créer un compte, un message d'erreur s'affiche**

Cela signifie que votre adresse e-mail est déjà utilisée sur la billetterie grand public. Utilisez une autre adresse e-mail pour créer votre compte professionnel.

## **Je souhaite modifier l'adresse e-mail de mon compte**

Il faut créer un nouveau compte. Les billets et factures de l'ancien compte ne seront pas transférables.



Hôtel de la Marine

2 place de la Concorde, Paris

[www.hotel-de-la-marine.paris](http://www.hotel-de-la-marine.paris)